علاقات
RELATIONS

العدد 5 المجلد 1

www.edara.com
مايـــو 2007



"شهريـــة متخصصـــة في العلاقـــات الإنسانيـــة والعامـــة وعلاقـــات العمـــل والعمـــلاء".

منــع "الموبايــل" تمامـًا

أحدثت افتتاحية العدد الماضي حول استخدامات "الموبايلات" ونغماتها ردود أفعال متباينة، رغم أن هدف المقال لم يتجاوز التأكيد على أن بعض نغمات "الموبايل" المستخدمة تخالف الذوق العام. إلا أن مناقشة الأمر مع بعض الزملاء والأصدقاء والخبراء، أفضت إلى تداعيات لم تكن في الحسبان. فقد تمخض الحوار عن استنتاج مفاجيء مؤداه أن مجرد إدخال "الموبايل" إلى المكاتب يعتبر مخالفة قانونية صريحة.

بدأ استخدام "الموبايل" في بيئات العمل وتطور تدريجيًا دون أن يتساءل أحد عن مدى مشروعيته. جاء استخدامه أولاً من قبل المديرين وأصحاب الأعمال - في مرحلة كانت فيها تكاليفه مرتفعة جدًا - ولم يتوقع أحد أن ينتشر "الموبايل" أسرع من انتشار النار في الهشيم. ولكن بعد أن صار "الموبايل" في كل جيب وعلى كل خصر، وفي كل يد وبيت ومكتب، نرى أنه من المنطق والحق أن ندعو إلى منع دخوله إلى المكاتب، بحكم أن القانون أقوى من العرف. وهذه بعض المسوغات القانونية لمنعه تمامًا :

- لم يعد "الموبايل" وسيلة اتصال كما هو الهاتف التقليدي، بل صار حاسبًا آليًا و "كاميرا للتصوير" و "جهازًا للتسجيل" وراديو بل وتلفازًا أيضًا. وحتى لو كان هاتفًا عاديًا، فإنه ينبغي منعه ؛ فهل من المنطق أن يحضر كل موظف هاتفه من البيت ليستخدمه متى يشاء؟ وبما أنه يمكن استخدام الجوالات الحديثة في تصوير وثائق، وسرقة معلومات، وكأداة لانتهاك خصوصية الزملاء وتسجيل حوارات المديرين والموظفين، وتصويرهم في أي وضع كان، فإن هذا يزيد من حتمية منعه.
- مهما وضعت المؤسسات من ضوابط على استخدام الجوالات، فإن إساءة استخدامها أمر لا مفر منه. فهي تشتت الموظفين عن العمل وتضيع وقتهم، وتهدر أهم موارد الإنتاج وهي الوقت والتركيز.
- يسلب الجوال المؤسسات الربحية حقها في التحكم بمعلوماتها وبيانات عملائها. فحين يجري العاملون في أقسام التسويق اتصالاتهم بالعملاء من أرقامهم الشخصية، فإنهم يأخذون البيانات والعملاء معهم حين يستقيلون أو يقالون. وفي هذا ضرر كبير بالشركات وهدر لمواردها.

هناك عشرات الأسباب التي تبرر منع إدخال الجوالات للمؤسسات. وكل من يفكر في القضية بشيء من العمق والموضوعية سيصل إلى نفس النتيجة. فهل سيأخذ المشرعون ومتخذو القرار وأصحاب الشركات هذا الأمر بشيء من الجدية ويعيدون النظر فيه؟ نتوقع أن يواجه الأمر معارضة شديدة من شركات الاتصالات المتحركة، وأن يتحول إلى قضية جدلية تشبه قضية منع التدخين في أماكن العمل ؛ وليس هناك من شك في أن أضرار استخدام "الموبايل" في كل مكتب ومؤسسة وفي أي وقت لا تقل خطرًا وتكلفة عن التدخين!

المحرر

محتويات العدد



تذوق حلاوة الحياة بخيالك

منذ سنوات خلت، أجرى باحثون دراسات على بعض أصحاب المنازل بولاية "أريزونا" لم تكن قد وصلتهم خدمة البث التلفزيوني بعد. قسَّم الباحثون هؤلاء المالكين لفئتين: الأولى أحيطت علمًا بمزايا البث والثانية طُلب منها أن "تتخيل" المزايا المتوقعة فحسب.

وبعد مرور شهر، تم توفير الخدمة، وتابع الباحثون دراساتهم التي سرعان ما كشفت أن 20٪ فقط ممن كانوا على علم بمزايا الخدمة قد اشتركوا فيها بالفعل، في حين ارتفعت نسبة الاشتراك لتبلغ 47٪ بين من طُلب منهم "التخيل".

لا تقدم الوعود وأنت في حالة سعادة، ولا تُجِب عن أي سؤال وأنت في حالة حزن، ولا تتخذ أي قرارات وأنت في حالة غضب. ودائمًا فكر مرتين قبل أن تتصرف.

غير أن تلك النتائج لم تفاجيء الباحثين؛ فالخيال يشكل تفكيرك، ويدير عقلك، ويوسع آفاقك، ويعطي مستقبلك صورة مجسمة تشتاق إليها وتسعى لبلوغها.

والدرس المستفاد هو: حين تشرع في رسم خططك ووضع أهدافك، لا تقيد نفسك بالـ "تفكير" في النجاح، بل "تخيل" أنك حققت النجاح بالفعل، و"تخيل" شعورك بلذته، وكيف سيهنئك الآخرون به، وما سيستجد من إنجازات لم يسبق لك تحقيقها. فقط عش أحلامك وكأنها الواقع كي تصبح واقعًا بالفعل!



كن إنسانًا جديدًا

كان ياما كان في قديم الزمان، كان هناك رجل عجوز يعيش مع حفيده في مزرعة صغيرة قرب أحد الأنهار. كان الحفيد يراقب جده كل يوم وهو يستيقظ في الصباح الباكر ليجلس إلى طاولة المطبخ وينهمك في قراءة كتاب أو مجلة. تعجب الصبي من مواظبة جده على القراءة بهذا الحماس منقطع النظير! وأراد أن يقلده، فأحضر بعض كتب الأطفال وبدأ في قراءة بضع صفحات منها كل يوم. وبعد عدة أيام، قال الصبي لجده: "لقد حاولت أن أقرأ مثلك يا جدي، لكنني لا أعود أتذكر شيئًا مما قرأت بمجرد أن أغلق الكتاب، فما فائدة القراءة إذن؟!!" وهنا توقف الجد عن وضع الفحم في الموقد، والتفت إلى حفيده وقال له متجاهلاً سؤاله: "خذ سلة الفحم هذه واملأها بالماء من النهر المجاور." فما كان من الصبي إلا أن امتثل لأمر جده. وفي طريق عودته من النهر، فوجيء بأن الماء كله قد تسرب من السلة قبل أن يصل إلى المنزل؛ فنظر إليه جده ضاحكًا وقال: "عُد إلى النهر واملأها ثانية، وامشِ بخطى سريعة أثناء عودتك، لعل الماء لا يتسرب منها هذه المرة." فعاد الصبي أدراجه نحو النهر، وملأ السلة، ورجع إلى المنزل راكضًا؛ إلا أن السلة كانت فارغة من الماء تمامًا عندما وصل؛ فقال الصبي المنهك لجده: "يستحيل يا جدي أن تحتفظ هذه السلة بالماء! دعني أجلبه لك في دلو كبير." لكن الجد أصر على الحصول على الماء في سلة الفحم! فما فتيء الصبي المسكين يحاول ويحاول حتى يئس؛ فقال لجده لاهثًا: "أرأيت يا جدي! ألم أخبرك أنها لن تجدي نفعًا!" فقال الجد: "تظن إذن أن ما فعلتَه لم يجدِ نفعًا، فلِمَ لا تنظر إلى السلة الآن؟" التفت الصبي من فوره إلى السلة، فتنبه إلى أنه لم يلحظ التغيير الذي طرأ عليها، فقد تحولت من سلة فحم قديمة قذرة إلى سلة نظيفة وجميلة من الداخل والخارج! فواصل الجد حديثه قائلاً: "يا بني، هذا ما يحدث تمامًا عندما تقرأ. قد لا تفهم أو تتذكر كل ما تقرأه، لكن التأثير الإيجابي للقراءة سينعكس عليك ويجعلك إنسانًا جديدًا ومتميزًا من حيث الجوهر والمظهر أيضًا."



تبسم وتعلم

1- لا تكن موظفًا لا يمكن الاستغناء عنه، لأنك – عندئذ – لن تحصل على ترقية أبدًا!

2- تذكر دائمًا كم أنت مميز، كالآخرين تمامًا!

3- لا تختبر أبدًا عمق المياه بكلتي قدميك!

4- إذا كنت تعتقد أن لا أحد يكترث إن كنت حيًا أم ميتًا، جرب ألا تدفع قسطين متتاليين من أقساط سيارتك!

5- إذا أقرضت أحدهم 20 دولارًا ولم ترَ وجهه بعدها، فتأكد أنك أنت الرابح!

6- إذا كنت تقول الحقيقة دائمًا، فلا حاجة لك بذاكرة قوية!

7- يبدو جميع الناس طبيعيين، حتى تعرفهم عن كثب!

8- أسرع طريقة لتضاعف أموالك هي أن تطويها إلى نصفين وتعيدها إلى جيبك مرة أخرى!

9- لن تتعلم الكثير إذا كانت شفتاك تتحركان!

10- الخبرة هي ما تحصل عليه بعد فوات أوان حاجتك إليها!

حكاية قبل النوم

أعدت الخالة "مشيرة" برنامجًا مطولاً لقضاء إجازة الصيف مع ابنة شقيقتها "سميرة". ورغم أن الأمور سارت على خير ما يرام في بداية الأمر، إلا أن ثمة مشكلة لاحت لـ "مشيرة" في الأفق، وتمثلت في الموعد اليومي لـ "حكاية قبل النوم". لقد كان لديها رف مملوء بقصص الأطفال في مكتبتها، لكن "سميرة" أبت إلا أن تستمع لقصة "سندريللا" كل ليلة، مما أصاب "مشيرة" بالملل! فما كان منها إلا أن سجلت القصة بصوتها وراحت تضع جهاز التسجيل بجانب ابنة شقيقتها كل ليلة. في بادىء الأمر، انجذبت "سميرة" للاستماع إلى الجهاز، غير أنها سرعان ما شعرت بالضجر وراحت تطلب من خالتها أن تجلس بجوارها لتقص عليها حكاية "سندريللا"؛ فسألتها خالتها "هل تعطل جهاز التسجيل؟" فأجابت الصغيرة: "لا! ولكنني لا أحب الاستماع إليه." فدهشت خالتها للرد وقالت: "كيف ذلك؟! فالقصة الموجودة في الكتاب هي ذاتها المسجلة على الشريط!" فاستطردت "سميرة": "كلا يا خالتي، الأمر مختلف تمامًا!" فاعترضت خالتها بدعوى أن الاختلاف يتمثل – فقط – في عدم وجودها بالغرفة؛ لكن "سميرة" أصرت على موقفها وراحت تصيح وتبكي قائلة: "حين تكونين بجانبي، وتقرأين عليَّ القصة، فأنت تربتين على شعري حين ترتدي "سندريللا" ثوبها الرائع استعدادًا للحفلة، وتدغدغين قدمي حين يأتي الأمير حاملاً الحذاء؛ وفي نهاية القصة حين يُلم شمل الحبيبين، تحتضنينني بدفء وحنو بالغين!!" وهنا لاذت "مشيرة" بالصمت، وتأثرت بشدة لحساسية ابنة شقيقتها، وبهتت لعدم تقديرها لكل تلك المشاعر الفياضة الرقيقة المصاحبة لتفاعل بسيط مع طفلة صغيرة ووافقت على قراءة كتاب "سندريللا" على "سميرة" كل يوم ابتداءً من تلك الليلة. ومع فتحها لصفحات الكتاب، كانت "مشيرة" تفتح أيضًا صفحة جديدة من كتاب حياتها؛ صفحة مملوءة بالحب، والدفء، والتفاعل الإيجابي، وتفهم مشاعر الآخرين أيًا كانت أعمارهم.

لا تسِر خلفي، فقد لا أكون قائدًا جيدًا. ولا تسِر أمامي، فقد لا أكون تابعًا جيدًا. فقط سر إلى جانبي، فمن السهل أن أكون صديقًا جيدًا.



كيف تترك رسالة صوتية مؤثرة

إذا أردت أن تترك رسالة صوتية لأحدهم، فاعلم أن الأمر ليس بسيطًا كما يبدو ؛ إذ عليك أن تتقمص دور الخطيب أو المتحدث اللبق الذي يترك انطباعًا قويًا لا يدع للآخرين مجالاً لعدم الرد. ويتحقق ذلك إذا اتبعت ما يلي :

1. نظم رسالتك ودونها في صورة نقاط أساسية حتى لا تكرر ما تقول أو تنسى أي أمر مهم.
2. كن محددًا، واستهل رسالتك قائلاً : "سبب اتصالي هو..."
3. اقتضب احترامًا لوقت الآخرين، واحرص على ألا تتجاوز مدة رسالتك الثلاثين ثانية ؛ وتذكر دائمًا أن هدفك هو ترك رسالة، لا إلقاء محاضرة!
4. تحدث ببطء، إذ يحتاج متلقي الرسالة لاستيعاب المعلومات أو ربما تدوينها.
5. عبِّر بوضوح، وحسِّن مخارج ألفاظك، واجعل مقاطع الكلمات مفهومة وغير مشوشة.
6. ضخ الحيوية في صوتك، ولتكن مبتسمًا وليكن صوتك مفعمًا بالمودة والدفء حين تترك رسالتك.
7. عدِّل مستوى صوتك بحيث لا يرتفع فيصبح صياحًا مزعجًا ولا ينخفض فيصبح همسًا مثيرًا للضيق. فحاول - عند ترك رسالتك الصوتية - أن تقف أو تعتدل في جلستك وتُمسك بالسماعة جيدًا كي يخرج الكلام بوضوح، وتجنب استعمال مكبر الصوت.
8. قوِّم نبرة صوتك بحيث لا يصل لمستمِعك أي تهكم أو ضيق قد يكون فيها (إن كنت تريد أن يعاود الطرف الآخر الاتصال بك!). وحاول أن تحافظ على هدوء أعصابك واعتدال مزاجك ريثما تنتهي من تسجيل رسالتك.



9. تجنب الرسائل الناقصة وامنح الطرف الآخر عدة خيارات، كأن تعطيه عددًا من أرقام الهواتف التي يستطيع الوصول إليك من خلالها في حالة عدم تواجدك في منزلك أو مكتبك.
10. انهِ رسالتك بترك رقم هاتفك، وقُله بتأن كي يتسنى للطرف الآخر تدوينه.

أفكار للنجاح

1. لا تسمح لأي إنسان بأن يحتل مكان الصدارة في حياتك بينما وجودك في حياته أمر هامشي، فالعلاقات الإنسانية تكون في أفضل حالاتها عندما تتسم بالتوازن.
2. لا تعبأ بشرح وتفسير أفعالك وأقوالك لأي شخص ؛ لأن من يحبك لا يحتاج لأي تفسيرات، ومن لا يحبك لن يصدقك مهما قدمت من تفسيرات.
3. عندما تردد دومًا أنك مشغول، فلن تصبح غير مشغول أبدًا ؛ وعندما تردد دومًا أنه ليس لديك وقت، لن يتوفر لديك الوقت أبدًا ؛ وعندما تردد دومًا أنك ستفعل هذا الأمر غدًا، لن يأتي هذا الغد أبدًا.
4. عندما تصحو من نومك، يكون لديك خياران : إما أن تستأنف النوم وتحلم، أو أن تنهض لتطارد هذه الأحلام ؛ فالخيار دومًا لك.
5. نحن نُبكِي من يهتم بأمرنا، ونبكي لحال من لا يهتم بنا، ونهتم بمن لن يبكي لحالنا أبدًا ؛ هذه هي حقيقة الحياة حتى وإن بدت غريبة. وعندما تدرك هذه الحقيقة، لن يفوتك أوان التغيير.



علاقات عمل

نقاد واعون

كيف ينبه التنفيذيون المحنكون مرؤوسيهم لأخطائهم دون جرح مشاعرهم؟

يكره البشر النقد بطبعهم، غير أن التنفيذيين المحنكين يجيدون توجيه النقد الحازم والبناء لمرؤوسيهم دون أن يجرحوا مشاعرهم. ولتكون تنفيذيًا محنكًا، اتبع الخطوات التالية:

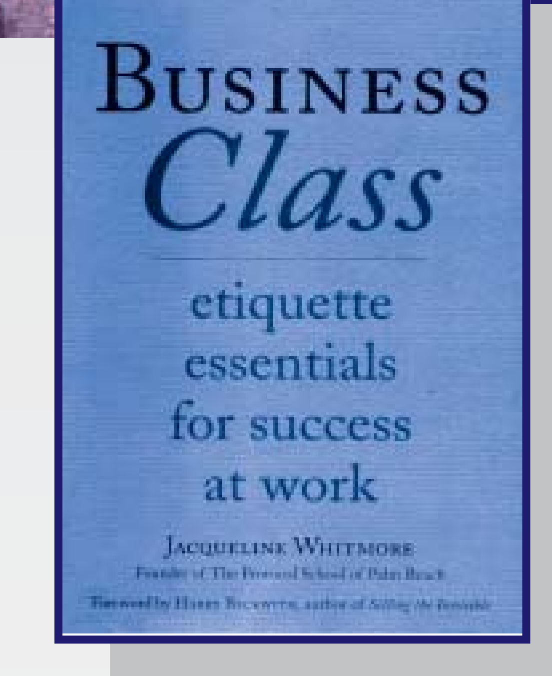
- خاطب مرؤوسك على قدر تفكيره، فذلك يساعدك على أن تتلاشى الكلمات التي قد تحز في نفسه.
- استخدم الايحاءات إن رأيت أن أسلوبك في النقد المباشر يفتقر للكياسة واللباقة والحكمة وسيجرح مشاعر مرؤوسيك دون أن يأتي بثماره المرجوة.
- اطلب من مرؤوسك مزيدًا من التوضيح واطرح عليه أسئلة ذكية تدفعه للتفكير مليًا في أخطائه واكتشافها بنفسه دون أن تضطر لنقده.
- كن واضحًا ومحددًا في نقدك، فلا تتوقع أن تتلقى ردودًا واضحة وإجابات شافية دون أن يفهم الطرف الآخر المعنى المقصود بوضوح.
- عاتِب مرؤوسك ولا تلُمه؛ فبدلاً من توجيه اتهام مباشر لمرؤوسك فتقول: "أنت مستهتر..." قل له: "أنت تعلم أن عملاءنا حساسون، ويجب أن نراعي مشاعرهم".



الطمع يهدر ما جمع

عادة ما يقاس النجاح بكم الثروة التي نجحت في تكوينها، أو حجم المكتب الذي تشغله وما إلى ذلك. ولكن كل هذا يعتبر - بالطبع - نجاحًا أجوفًا إلى حد كبير إذا لم تكن تشعر بشيء من السعادة؛ حيث من الضروري - بجانب هذا النجاح - أن تنعم بالسلام الداخلي وأن يكون الجانب الروحي من حياتك على ما يرام. فعلى سبيل المثال، ماذا تفعل إذا كان لديك عملك الخاص الصغير الذي ينمو يومًا بعد يوم، ثم ظهر لك منافس يهدد مكانتك؟ إذا حدث ذلك، اسأل نفسك أولاً: "ماذا فعلت لكي أسمح لهذا المنافس باقتحام السوق؟ ما هو العنصر الذي غاب عن عملي وسمح بدخول هذا المنافس إلى عقر داري؟" وتذكر أيضًا أن التحديات التي تواجهها في عملك لا تحدث بمعزل عن سائر جوانب حياتك. لذلك، فكر مليًا فيما قد يضر بعلاقتك بشريكة حياتك وأطفالك على سبيل المثال، واقتنص هذه الفرصة لترى الجوانب التي ينقصها الصراحة والتفهم والحب في عملك؛ نعم، الحب! لا تتعجب، فغياب الحب عن الحياة بوجه عام هو أكبر مصدر للمتاعب والشعور بالارتباك، ولعل هذا هو السبب الذي أدى إلى تشتتك وبالتالي دخول هذا المنافس إلى حياتك، كما أن رد فعلك حيال هذا الموقف هو ما جعل وجوده يصبح مصدر إزعاج وقلق بالنسبة لك. ورد الفعل المقصود هنا هو الخوف، فلا بد أن تفصل بين احتياجاتك ومخاوفك بشأن الثروة التي كونتها وبين مبادىء العمل؛ وهو الأمر الذي تعبر عنه الحكمة الهندية القائلة: "افصل بين عملك وثمار عملك".

وتذكر أن الطمع يهدر ما جمع؛ فمن يجعل المال غاية لا وسيلة، يصبح إنسانًا ماديًا لا مكان للحب في حياته، ويحاصره الخوف والقلق من كل جانب؛ ومن يضع المال على رأس أولوياته ويليه الجانب الروحي، فكأنما يقدم النتيجة على الفعل، والربح على الهدف! فاجعل للحب مكان الصدارة في حياتك وسوف تجد الطاقة تتفجر في داخلك لتنير طريقك وترشدك إلى ما تحتاجه للتعامل مع مخاوفك.



قواعد الإتيكيت الضرورية للتفوق في العمل

يعتبر فن الإتيكيت مهارة ضرورية من شأنها أن تجعل علاقاتك بالآخرين أكثر تآلفًا وإثمارًا وتزيد من قدرتك على إدارة هذه العلاقات، وذلك لأن عدم درايتك بمدى تأثير سلوكك على الآخرين قد يؤدي إلى تدمير علاقات العمل التي تعني لك الكثير.

وليست قواعد الإتيكيت أو السلوكيات بالشيء الذي يولد به الإنسان، ولكنه مهارة تكتسب بالتعلم ويجب أن تتدرب عليهما كما تتدرب على ممارسة التنس أو الرسم أو العزف على البيانو، فعندما تكرر سلوكًا ما عدة مرات، يصبح هذا السلوك تلقائيًا مما يساعدك على الشعور بثقة أكبر في قدراتك وبالتالي تصبح أكثر قدرة على التركيز في العمل الذي تقوم به دون أن تقلق من إتيان فعل أو التلفظ بقول محرج أو غير مناسب.

وسوف تساعدك الأفكار التالية على اكتساب بعض المهارات الجديدة التي تمكنك من التفاعل مع جميع الفئات أينما حللت وفي أي وقت.

١. الانطباعات الأولى قد تكون الأخيرة

من المؤكد أن قول "لن تواتيك فرصة أخرى لتغيير الانطباعات الأولى" قول صحيح ؛ فنحن نكوِّن آراءنا في الآخرين بناءً على انطباعاتنا الأولى عنهم سواءً أكنا نفعل ذلك عن عمد أم لا. ولتترك لدى الآخرين انطباعًا إيجابيًا عنك منذ أول لقاء - خاصة إذا كان لقاء عمل - يجب أن تصل في موعدك وتستعد لهذا اللقاء، لأن الاستعداد يجعلك أقل عصبية وأكثر تميزًا ممن يحضرون هذه اللقاءات دون استعداد مسبق ويجعل تفكيرك أكثر صفاءً. ويمكنك الاستعداد لمقابلة الوظيفة، مثلاً، عن طريق الإلمام بالمجال الذي ستعمل فيه والاطلاع على الأحداث الجارية لكي تثير الاهتمام وتبدو واسع المعرفة.

٢. لوحة الفسيفساء تتكون من قطع صغيرة

من النصائح العامة في الحياة والعمل "لا تجعل الأشياء الصغيرة تفوتك" لأن مثل هذه الأشياء هي التي تحدد حقيقة شخصية الإنسان. ومن هذه الأشياء استقبال الزملاء الجدد بحفاوة، والسؤال عن حال القريب المتوعك لأحد الأشخاص، والوفاء بالوعود، وهي الأشياء التي إن تجاهلتها، قد تفقد عملاءك الحاليين أو تفقد احترام ومساندة زملائك.

٣. تهيأ للنجاح

يعتبر حسن المظهر ضرورة لأنه العامل الذي يضع قدمك داخل العالم الذي تريد ؛ حيث أظهرت البحوث أن السبب الرئيسي وراء عدم تعيين الشركات للمتقدمين للعمل بها بعد أول مقابلة معهم هو عدم اهتمامهم بمظهرهم، فمظهرنا ينبيء بالكثير عن حقيقة شخصياتنا والموقع الذي نحب أن نشغله. والمظهر الخارجي مثل غلاف الهدية، فكلما كان أنيقًا، كلما ترك انطباعًا إيجابيًا لدى الآخرين، حيث يقبلنا الآخرون ككل لا يتجزأ ويعتبرون مظهرنا جزءًا مهمًا من هذا الكل. وليس من الضروري أن تكون ملابسك مواكبة للموضة، ولكن يجب أن تراعي الأساسيات، أي أن تكون نظيفة ومكوية وحذاؤك لامعًا وشعرك مصففًا وأظافرك نظيفة. تذكر أيضًا أن أسلوب تواصلك مع الآخرين ينقل إليهم أكثر مما تقول ؛ لذلك حاول أن تخفض صوتك أثناء الكلام، واترك مشاكلك الشخصية في المنزل قبل أي لقاء.

> **"الناجحون هم من اعتادوا عمل ما يمقته الفاشلون. إذ لا يهتمون بالاستمتاع بمهماتهم قدر ما يهتمون بإنجازها."**
>
> "إيرل نايتنجيل"

٤. كن اجتماعيًا من الطراز الأول

مما لا شك فيه أن تكوين شبكة واسعة من العلاقات هو أحد أكثر الطرق فعالية لتلتقي بمن يمكنهم مساعدتك على أن ترتقي بمهنتك أو بعملك الخاص. ولكي تستطيع أن تكون هذه الشبكة بطريقة مجدية، فأنت تحتاج إلى الدراسة والممارسة ؛ لأنك كلما تفاعلت مع الآخرين، كلما نما شعورك بالراحة. ويعتبر تصيد الفرص لتبادل لقاءاتك بالآخرين من أولى قواعد الاتصال. ولتحقيق ذلك، يمكنك أن تنضم مثلاً إلى المنظمات والمجموعات المحترفة التي تحتاج إلى مواهبك، أو أن تحضر الحفلات الخيرية وتتطوع للخدمة فيها. وإذا كنت

تشعر أن مستوى مهاراتك ليس مرضيًا، احصل على دورة في التحدث أمام الجماهير. ولكي تنمو وتزدهر شبكة علاقاتك في مجال العمل، يجب أن تمنحها وقتًا كافيًا، وأن تبقى على اتصال دائم بمن تعرفت عليهم.

5. فن الأحاديث الخفيفة والإنصات الفعال

لكي تنجح في إدارة أحاديث خفيفة (التي لا تتطرق إلى موضوعات مهمة)، يجب أن تتعلم كيفية التواصل مع الآخرين وليس مجرد التحدث إليهم. ولتنجح في ذلك، يجب أن توجه لمن تتحدث إليه أسئلة تبين اهتمامك به ثم تنصت إلي ما يقول. عليك أيضًا أن تجد شيئًا مشتركًا بينكما وأن تكون مجاملاتك له صادقة، وأيضًا أن تتجنب العوامل التي توقف تدفق الحديث بينكما مثل تجار الشائعات والأشخاص الذين يتفاخرون دومًا بأعمالهم. كذلك أنت تحتاج إلى أن تنصت للآخرين باهتمام لأنك لو لم تنصت، لن تتعلم شيئًا. ولكي تتمكن من الإنصات باهتمام أو جذب اهتمام شخص لا ينصت إليك باهتمام، انظر إلى عينيه مباشرة وناده باسمه أثناء الحديث.

6. فن تناول الطعام في صحبة

لكي تنجح في عملك، يجب أن تكون مهاراتك على مائدة الطعام على مستوى مهاراتك على مائدة الاجتماعات. على سبيل المثال، تجنب السلوكيات السيئة مثل إحداث صوت أثناء تناول الحساء، ولعق الأصابع، واستخدام عيدان تنظيف الأسنان في وجود الآخرين. احرص أيضًا على اختيار مطعم يقدم طعامًا جيدًا وخدمة متميزة، وتجنب المطاعم المكلفة، واختَر مائدة في مكان هادىء بعيد عن دورات المياه والمطبخ وغيرها من مصادر الإزعاج. أما عن حفلات العشاء الخاصة، فهي تهدف إلى استضافة العملاء وزملاء العمل في جو أكثر حميمية وألفة. وفي مثل هذه الحفلات، يجب أن تحرص على الجمع بين المدعوين الذين يعرفون بعضهم بعضًا جيدًا حتى يستمر الحديث متدفقًا مفعمًا بالحيوية بين الحضور جميعًا. واحرص أيضًا على أن تكون قائمة المأكولات متنوعة لتناسب مختلف الأذواق.



من قواعد الإتيكيت الضرورية
أن تُقبلي أمك قبل أن تأكلي!

7. قواعد الإتيكيت التكنولوجي وسلوكك في العصر الإلكتروني

ما زال يمكنك الاحتفاظ باللمسة الإنسانية في العصر الإلكتروني إذا طبقت قواعد الإتيكيت التكنولوجي في مكان العمل. فعلى سبيل المثال، لا تعطِ محدثك على الهاتف الانطباع بأنه يضيع وقتك بحديثه، لأن هذا قد يدفعه إلى قطع علاقته بشركتك. يمكنك أيضًا استخدام البريد الإلكتروني كوسيلة للاحتفاظ بعلاقاتك مع الآخرين لتظل على اتصال بعملائك - مثلاً - وترسل لهم تهانيك في مناسباتهم الخاصة. وعليك أن تتجنب استخدام الرنات المزعجة للهواتف المحمولة أو تصوير أي شخص بكاميرا هاتفك المحمول دون إذنه.

8. كيف تجوب العالم دون أن تعاني مرارة الغربة؟

لتحتفظ بقدرتك التنافسية في عالم الأعمال الذي لا يبقى على حال، يجب أن تكون مؤهلاً من الناحية الثقافية، فلا تبدأ علاقة عمل جديدة بتصورات معينة محددة مسبقًا أو أفكار نمطية مقولبة، فقط ابدأ من جديد وانسَ الماضي بكل ما فيه وامتلك الرغبة في الإنصات والتعلم؛ ولا تعتبر أن إقامة العلاقات الاجتماعية والأحاديث الودية مضيعة للوقت؛ ففي اليابان، قد يدعوك أحدهم لتناول الشاي معه عدة مرات قبل أن يقرر العمل معك! عليك أيضًا أن تكون - في ترحالك - قادرًا على التواصل مع أُناس من مختلف الخلفيات الثقافية وإقامة علاقات معهم وذلك بأن تكون سريع الملاحظة لسلوكياتهم وأن تدرك أوجه الاختلاف بينك وبينهم إدراكًا تامًا وتتقبلها.

9. روعة إبداء الامتنان

من أنجح الطرق للحفاظ على الصداقات وعلاقات العمل وتقويتها أن تبدي امتنانك لمن يسهمون في نجاحك حتى وإن كان بأقصر وأبسط رسائل الشكر الودية. ويمكنك أيضًا إظهار شعورك بالامتنان لمن يقدمون لك الخدمات أثناء السفر أو تناول العشاء بشكرهم أو إعطائهم الإكراميات؛ وهو أمر متروك لتقديرك بالطبع، ولكنك إذا فعلته من قلبك، فستشعر بالرضا عن نفسك وسيظل من حصل على هذه الإكراميات يقدر كرمك معه، ويسعى جاهدًا لإرضائك وتقديم أفضل الخدمات لك.

Title:	***Business Class*** *etiquette essentials for success at work*
Author:	**Jacqueline Whitmore**
Publisher:	St. Martin's Press
ISBN:	0-312-33809-0
Pages:	158

وما زالت الأخلاق مهمة



هناك اتجاه في بعض أماكن العمل اليوم إلى التدريب على مكارم الأخلاق نظرًا لأن الموظفين الأفضل سلوكًا أكثر قيمة ونفعًا من أقرانهم الغلاظ غير المهذبين ؛ فعندما تعامل معاملة جيدة في عملك، تؤدي بشكل أفضل ؛ وعندما تعامل زملاءك باحترام وتراعي مشاعرهم، يؤدون بشكل أفضل أيضًا.

على سبيل المثال، يحدد العملاء الشركة الأقدر على توفير البضائع أو الخدمات التي يحتاجون إليها وغالبًا ما يتخذون قرار التعاقد النهائي معها بناءً على نوع المعاملة التي يحبون تلقيها ؛ وهو أمر شخصي أكثر ولا علاقة له بالعمل ويعتمد على الانطباعات. وإليك بعض الحقائق المثيرة للاهتمام في هذا الشأن :

- أظهرت الإحصاءات التي أجرتها جامعة "ستانفورد" ومعهد "كامبريدج" للتكنولوجيا أن الخبرة الفنية تمثل 15٪ من أسباب نجاح العمل بينما تمثل المهارات الاجتماعية 85٪.
- تشير إحدى هيئات الإدارة الأمريكية إلى زيادة احتمالات ارتفاع أرباح الشركات التي توفر ميزانيات للتدريب السلوكي بنسبة 75٪. لأن ذلك يحسن أداء الموظفين ويرفع معنوياتهم مما يزيد من أرباح الشركة التي يعملون بها.
- 46٪ من الموظفين يتركون عملهم لأنهم لا يشعرون بتقدير الآخرين لهم، وهذا يعزز الحاجة إلى المعاملة الجيدة والدعم الإيجابي في مكان العمل.

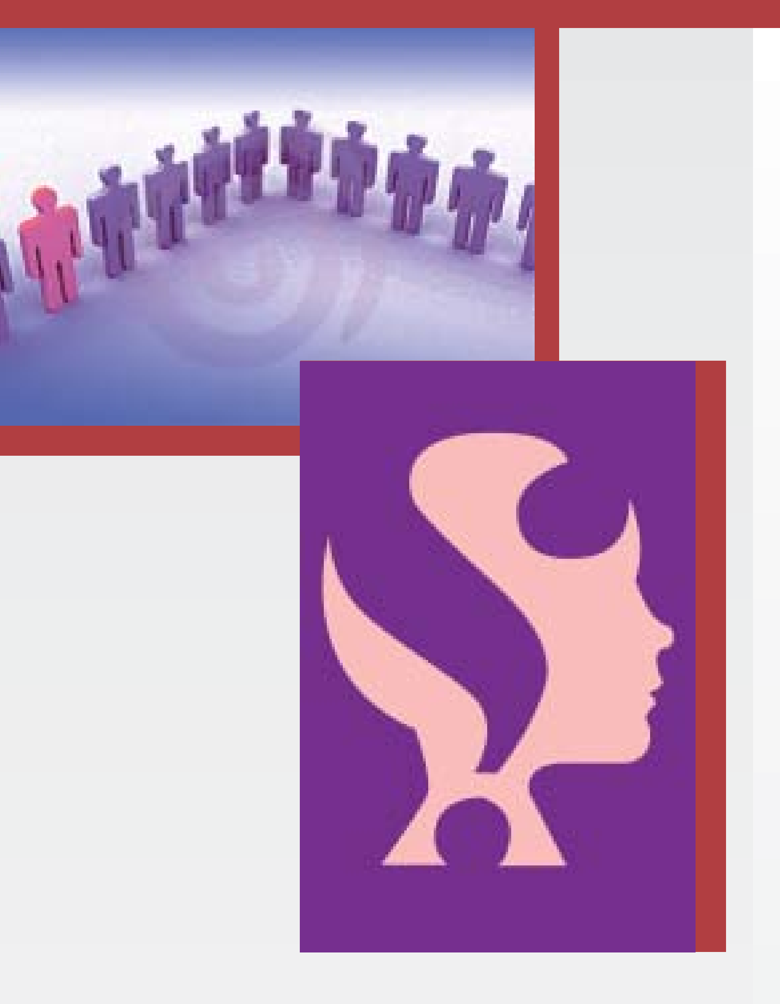
وأخيرًا، يترجم فهم نظام التعامل الواجب اتباعه في مكان العمل إلى سلوكيات يلاحظها الآخرون ويبنون عليها آراءهم ؛ ولذلك يعتبر وجود الموظفين المحترمين، مرهفي الحس، الجديرين بالثقة، والذين يهتمون بمشاعر الآخرين ويبدون تسامحًا معهم في أية مؤسسة مصدر قوة ومنفعة لها.

لقطات

كيف تكون جذابًا؟

لتكون شخصية جذابة تبهر الآخرين وتلفت انتباههم، جرب النصائح الآتية:

- رحب بأصدقائك وعملائك بحرارة ومودة.
- تعلم مهارة الإنصات، فالناس يهوون الحديث عن أنفسهم ؛ غير أن الشخصية الجذابة تستمع أكثر مما تتكلم، وتقاوم نزعاتها ورغباتها في المقاطعة، وتفكر بتأنٍ قبل الإجابة عن أي سؤال، كما تطرح الأسئلة المهمة على المتكلم وتعيد صياغة ما قاله للتأكد من الفهم والاستيعاب.
- انظر في عيني محدثك مباشرة كي تعطيه انطباع الاهتمام به والإصغاء إليه، ولا تحاول النظر في أي اتجاه آخر منعًا للتشتت والارتباك.





اختبر شخصيتك واعرف نفسك

ما هي السمة الرئيسية في شخصيتك؟ لتعرف إجابة هذا السؤال، أجب عن أسئلة الاختبار التالي:

1- عندما تعكف على إنجاز مشروع ما، هل:
أ- تنجزه بأقصى سرعة ممكنة؟
ب- تستغرق وقتًا طويلاً في إنجازه؟
ج- ترجيء القيام به إلى آخر لحظة؟

2- عند أدائك لعمل ما، هل:
أ- تبذل قصارى جهدك لكي يكون متقنًا تمامًا ويعجب الآخرين؟
ب- تنجزه بصورة جيدة ولا تعبأ برأي الآخرين؟
ج- تقوم بما هو مطلوب منك فقط ولا تهتم بالإتقان؟

3- عندما تواجه تحديًا ما، هل:
أ- تواجهه بجسارة؟
ب- ينتابك القلق حيال قدرتك على مواجهته؟
ج- تتجنبه ما أمكنك ذلك؟

4- ما هي أفضل وسيلة للاستفادة من يومك؟
أ- السعي لإنجاز أكبر قدر ممكن من الأعمال
ب- التأني في القيام بما يسمح به وقتك
ج- إنجاز ما أنت مضطر لإنجازه فحسب

5- عندما يُفرض عليك عمل ما، هل:
أ- تقرر القيام به بمفردك؟
ب- تلتمس مساعدة الآخرين لإنجازه؟
ج- تنجزه فقط إن لم يكن هناك من يقوم به غيرك؟

6- إذا سارت الأمور عكس ما كنت تتوقع، هل:
أ- تستشيط غضبًا وتصيح فيمن حولك؟
ب- تفكر بهدوء فيما يمكن عمله لحل المشكلة؟
ج- تتجاهل الأمر تمامًا وتستسلم لليأس؟

7- عندما يستغرق الآخرون وقتًا طويلاً في إنجاز ما تكلفهم به، فأنت:
أ- لا تطيق صبرًا وتُفضل أن تنجزه بنفسك، رافعًا شعار: ما حك جلدك مثل ظفرك فتولّ أنت جميع أمرك
ب- تشجعهم بلطف وكياسة على إنجازه بسرعة
ج- لا تتعجل الأمور وتدعهم ينجزونه متى أرادوا وكيفما أرادوا

8- عندما تقارن أهدافك بأهداف أصدقائك، فأنت:
أ- تحب أن تكون أهدافك أسمى وأعلى من أهداف أصدقائك
ب- تحب لأصدقائك ما تحب لنفسك
ج- لا تبالي إن كانت أهدافهم أعظم من أهدافك

9- عندما يتأخر صديقك عن موعد بينكما، هل:
أ- تغضب وتتوتر بشدة؟
ب- تلتمس له الأعذار، لأنك تتأخر أحيانًا؟
ج- لا تقلق مطلقًا، فأنت تتأخر دائمًا؟

10- عندما يتحدث إليك الآخرون، فأنت:
أ- لا تستمع وتستغرق في التفكير في أمور أهم من وجهة نظرك
ب- تصغي لهم وتتفاعل معهم في حوار بناء
ج- تتركهم يديرون الحوار وتكتفي بالموافقة على ما يقولون

11- عندما يُعبِّر الآخرون عن آرائهم، هل:
أ- تقاطعهم فارضًا رأيك عليهم؟
ب- تستمع إليهم وتبدي رأيك إن لزم الأمر؟
ج- تستمع إليهم ولا تدلي بدلوك في الموضوع؟

النتيجة:
- **إذا كانت أغلب إجاباتك (أ)**، فأنت تبالغ في محاولاتك للوصول إلى الكمال وترهق نفسك في سبيل ذلك.
- **إذا كانت أغلب إجاباتك (ب)**، فأنت إنسان لطيف وظريف ومتزن وعقلاني.
- **إذا كانت أغلب إجاباتك (ج)**، فأنت سلبي وغير مبادر ولا تكترث بما يحدث حولك.

www.edara.com



وداعًا للبنك المنزلي

هل سئمت من أن تكون مصدرًا لتمويل أبنائك وخدمتهم 24 ساعة يوميًا؟
هل تحول أبناؤك إلى شحاذين يستجدون نقودك؟
دعهم إذن يتحملون مسؤولياتهم المالية.

يقول أحد الآباء : "كما هو الحال في معظم الأسر، جربت أنا وزوجتي - على مدى سنوات طويلة - مختلف طرق الإنفاق على أبنائنا. جربنا إعطاءهم مبلغًا من المال أسبوعيًا وطلبنا منهم أن يقتصدوا في إنفاقه حتى يغطي احتياجاتهم على مدار الأسبوع. كذلك حاولنا أن نجعلهم يشاركون في أعمال المنزل الخفيفة بصورة منتظمة بمقابل مادي، بل إننا جربنا مكافأتهم بحوافز عندما يأتون بعض السلوكيات الحميدة - مثل الطيبة أو الكرم - دون أي توجيه منا. وفي كل مرة، كنا نراقب كيف ينفقون ما يحصلون عليه من نقود ونعطيهم ما يطلبون من مال ونقدر المبالغ التي ينفقونها بناءً على ذلك. بعبارة أخرى، كنا نقوم بدور البنك المنزلي لأبنائنا.

وقد كان هذا الأسلوب ناجحًا عندما كانوا صغارًا وكان مبلغ 5 أو 10 دولارات يكفي بسهولة لإشباع ولعهم باقتناء البطاقات التي تحمل صور الشخصيات الكارتونية المفضلة لديهم وما إلى ذلك. أما الآن - ومع بلوغهم مرحلة المراهقة - فقد تحولت اهتماماتهم إلى اقتناء أحدث التليفونات المحمولة، والحصول على نغماتها، وارتياد دور السينما والمقاهي التي تقدم خدمة الإنترنت، ناهيك عن مواكبة آخر صيحات موضة الملابس وأدوات الزينة، بالإضافة إلى تناول الطعام خارج المنزل في بعض الأحيان، وإصلاح المصدات الأمامية أو الأضواء الخلفية للسيارة في أحيان أخرى.

أنا طبعًا أريد أن يكون أبنائي سعداء، ومستعد لأن أتحمل التبعات المالية لذلك ولكن في حدود معينة ؛ فقد أدركت أخيرًا أن نظرة الامتنان التي كنت أستمتع برؤيتها في أعين أبنائي قد اختفت! كذلك كنت أشعر في أحيان كثيرة بالضيق لأنهم لم يتعلموا أي شيء عن كيفية إدارة أموالهم وإنفاقها. ولم يكن الوصول إلى حل في هذا الشأن بالأمر الهين، ولكن المبادىء الأساسية التالية ساعدتنا على تنظيم ميزانيات أبنائنا ويمكن أن تساعدكم أنتم أيضًا :

1. اجعلوا أبناءكم يتولون عملية دفع النقود: بدلاً من أن نعطي أبناءنا النقود كلما احتاجوا إليها، قررنا أن نعطيهم مبلغًا محددًا أسبوعيًا ليغطي احتياجاتهم ويشبع بعض رغباتهم. ولكن هذا المبلغ لم يكن كبيرًا بالقدر الذي يوفر لهم فرصة الحصول على كل ما تشتهي أنفسهم. وبمجرد إعطائهم المال، كنا ننسحب تمامًا من مسرح الأحداث. وكان أول تحد واجهناه هو تحديد المبلغ الذي سنعطيه لهم ؛ وحيث أن ابنتنا الكبرى تكبر أخاها بعام واحد، فقد توقعا أن يحصلا على نفس المبلغ رغم أن احتياجاتهما متفاوتة إلى حد كبير ؛ فهي تحب اقتناء الملابس الفاخرة والحُلي الباهظة والتنزه مع صديقاتها وتناول الطعام خارج المنزل، أما هو فقد يرتدي نفس البنطال يوميًا وهو في منتهى السعادة ويقضي وقتًا مع أصدقائه في أماكن غير مكلفة ولا يجد غضاضة في تناول المشروبات والأطعمة المعدة بالمنزل. وبالفعل قررنا أن نعطي كلاً منهما 50 دولارًا أسبوعيًا وذلك بعد أن راقبنا حجم نفقاتهما لمدة أسبوعين وطرحنا منها البنود التي سنستمر في تحملها.

وما زلنا نطبق نظام الدفع الأسبوعي، ولكننا نخطط لأن نجعله شهريًا بمجرد أن نشعر أنهما سيحسنان التصرف في البنود التي تقتطع الجزء الأكبر من ميزانية كل منهما، ثم نجعله نصف سنوي عند التحاقهما بالجامعة. وفي هذا الشأن، يقول أحد مؤلفي كتاب "الأب ذو الذكاء المالي" أن الأبناء الذين يجبرون على وضع الميزانيات وهم ما زالوا في المرحلة الثانوية أقل عرضة لأن يصبحوا مدينين عندما يلتحقون بالجامعة.

2. ضع القواعد التي تناسب جميع أوجه الإنفاق: لقد فضلنا أن نستمر في تحمل النفقات الروتينية التي تضم نفقات الدراسة والاحتياجات الأساسية من الملابس ورسوم الأنشطة المدرسية بل وتضم أيضًا وقود السيارة (حيث نستخدم جميعًا نفس السيارة). أما فيما يتعلق بشراء الملابس الفاخرة وتناول العشاء خارج المنزل وأغلب أوجه الإنفاق الأخرى، فتركناها لهما ليتوليا أمرها أو يستغنيا عنها. وتوقفنا عن جعلهم يشتركون في أعمال المنزل مقابل الحصول على المال الذي يحتاجون إليه ؛ فعلى الرغم من أن بعض الآباء يؤمنون أن هذه طريقة جيدة ليعلموا أبناءهم العلاقة بين العمل والعائد المادي، إلا أن كثيرًا من الخبراء يرون أن هذا يضعف من قيمة



درس التعاون الذي نرغب في تعليمه لأبنائنا ؛ فالمشاركة في الأعمال المنزلية أمر يحتاجون إلى القيام به لأنهم من أفراد الأسرة لا كنوع من المساعدة المأجورة.

3. لا تجعل من نفسك صرَّافًا منزليًا: لقد اعتزمنا ألا تكون الميزانية مسؤوليتنا – نحن الأب والأم – في هذه المؤسسة العائلية ؛ لأننا لو لبينا لأولادنا كل رغباتهم، سيشعرون أن بإمكانهم طلب المزيد. ولذلك قررنا أن نفتح لكل منهما حسابًا في البنك ليتحول "راتبهما" الأسبوعي من حسابي إلى حسابهما تلقائيًا.

4. تمسك بموقفك: يتعلم المراهقون – مثلهم في ذلك مثلنا نحن الآباء – من أخطائهم. فبمجرد أن يتحملوا مسؤولية أية ميزانية ويواجهوا المشاكل حتى ينجحون في إدارتها، فلن يحتاجوا إلى "إسعاف" مالي أو سلفة من أحد. وبالتالي، إذا نفدت نقود ابنك قبل أن ينقضي الأسبوع، تمسك بموقفك معه ولا تضعف أمام إلحاحه في طلب المزيد من النقود وإلا لن يتعلم التدبير والتوفير.

ولكن، هل نجحت هذه الطرق بالفعل؟ لقد سألت ابنتي مؤخرًا عندما رأيتها على وشك الخروج عما إذا كانت ستتناول الشاي بالخارج مع أصدقائها، فجاء ردها حازمًا : "هل تمزح؟! هذه نقودي ولن أهدرها كلها في تناول الشاي" ولسان حالها يقول : "الأمس شيء واليوم شيء آخر".

فهل ترون ابتسامتي الآن؟ لقد تعلم ابني وابنتي أخيرًا مهارات ستنفعهما حتى آخر يوم في حياتيهما".



شخص..... مميز

يشترك عميلك وشريك حياتك في نوع المعاملة التي يطمعان في تلقيها منك. فإذا كنت ترغب في إنجاح حياتك العائلية وإرضاء عملائك، فعليك معاملة زوجك وعميلك معاملة خاصة لا يستحقها سوى المتميزون وأصحاب الحظوة. ونعرض فيما يلي بعض الخطوط العريضة التي سترشدك نحو كيفية تدليل عميلك وجعله يشعر بأنه – فعلاً – مميز :

- أخبر عميلك دائمًا بمدى أهمية دوره في حياتك العملية، بما لا يقل أهميةً عن دور زوجك في حياتك الخاصة، واجعله يشعر بذلك عن طريق الأفعال لا الأقوال.

- استمع لشكاوى ومطالب عميلك وكأنك تستمع لمديرك أو معلمك، أي أنصت له باهتمام وأدب جمين ؛ فالإخفاق في الإنصات يفسد كافة العلاقات عائلية كانت أم عملية. وحين يقع عميلك في ضائقة أو يواجه أزمة، اترك كافة ما يشغلك وأعره اهتمامك.

- اعتبر عميلك فردًا من أفراد أسرتك، وتأكد أنه سيعاملك بالمثل، وسيشعر الجميع بالسعادة والرضا والامتنان.

- تواصل مع عملائك دائمًا ؛ ويتم ذلك من خلال طرح أسئلة تُشعر العميل بتقربك منه واهتمامك به مثل : "كيف حالك؟" أو "لدي فكرة قد تسترعي اهتمامك،" أو "كنت أفكر فيك منذ لحظة؛" فالعملاء يحبون أن يبقوا على صلة بك... ليس العملاء فحسب، بل زوجك أيضًا!

علاقات إنسانية

الصداقة... أسمى علاقة!

يقول "صامويل جونسون" عن الصداقة : "الصداقة كالزهور يجب أن نتعهدها بالعناية والرعاية كي تنمو." فهل ترغب في أن تصبح صديقًا صدوقًا وتحافظ على هذه العلاقة السامية؟ لو أجبت بـ "نعم"، فاحرص على تطبيق المبادىء التالية :

"للصبر حدود. لكن نحن الذين نرسمها."
نسيم الصمادي

◆ **خصص وقتًا كافيًا لرؤية أصدقائك**. وليكن يومًا واحدًا في الأسبوع كي تتحدثوا وتقضوا وقتًا ممتعًا ومثمرًا.

◆ **كن صادقًا وحنونًا**. فهم يفترضون فيك الاستقامة والأمانة والحنو في الوقت عينه، أي أن تصدقهم القول وتصارحهم بالحقيقة بتأن ورفق كشخص يجيد فن المكاشفة اللبقة، لا بقسوة وخبث كمن يدس السم في العسل أو يطعن بالخنجر على حين غرة.

◆ **شارِك أصدقاءك أفراحهم وأتراحهم**; فليست وظيفة صديقك أن يدخل السرور إلى قلبك كل الوقت، فقد تنتابه أوقات يشعر فيها بالحزن والضيق، ويحتاجك لشد أزره، فافعل ذلك دون تردد. وليكن شعارك في الحياة أن الصداقة علاقة أخذ وعطاء، فادخل في أعماقها لتكتشف أي كنز ثمين هي.

◆ **لا تكن أنانيًا**. فلا تجبر "فلانًا" أن يكون صديقًا لك وحدك، بل قدمه لمعارفك وبقية أصدقائك وكون شبكات من شأنها توسيع دائرة علاقاتك وصداقاتك : فهناك صديق العمل، وصديق الجامعة وغيرهم ممن قد يكونون شجرة وارفة متشابكة الأغصان تدفئك وتحميك من لفحات شمس الحياة المحرقة.



◆ **أعد بناء ما تهدَّم من صداقات قديمة**. فالوقت دائمًا مناسب لإعادة غرس الجذور وبناء الجسور ؛ فقد تؤثر إحدى المناقشات الحادة في علاقتك بأحد أصدقائك بالسلب، أو قد تفترقان فجأة بدون أسباب وجيهة، أو تبعدكما المسافات والأسفار، غير أن الروابط تظل راسخة ما دامت القلوب تنبض بالمودة ؛ كل ما عليك هو أن تبادر برفع سماعة هاتفك والاتصال بصديقك مُرحبًا به في حياتك مجددًا.

نرى من الطروحات السابقة أن التواصل قوام الصداقة القوية، والالتزام به عامودها. تحدث لأصدقائك كثيرًا، واعطهم ما يستحقون من وقت واهتمام ورعاية ؛ فمهما قست عليك الحياة أو كثرت متاعبها، هم في النهاية ملجأك وملاذك لتجاوز المحن والاستمتاع بالمسرات.



نشرة شهرية متخصصة في
العلاقات الإنسانية والعامة
وعلاقات العمل والعملاء
تصدر عن

الشركة العربية للإعلام العلمي
(شعاع)



نحول المعرفة إلى حلول

توزع على المشتركين فقط

إعداد :
هيئة تحرير "شعاع"

للاشتراك في
«علاقات»

لكم أو لمؤسستكم أو لإهدائها لرئيس أو مرؤوس أو لتقديمها لزميل أو عميل، يمكنكم الاتصال بإدارة خدمات المشتركين.

المركز الرئيسي
ص.ب 4002، مدينة نصر، القاهرة 11727، مصر
هاتف : 222633897 – 224036657 – 224025324 02 2+
فاكس : 22612521 02 2+
مكتب الأسكندرية : 3816322 03

السعودية : شركة قوافل المعرفة المحدودة :
الرياض – ت : 2062228 – ف : 2063339
جدة – ت : 6504053 – ف : 6521147
الإمارات : شركة إدارة.كوم – ت : 2678775 – ف : 2580966، دبي
الأردن : شعاع الأردن – ت : 5820385 – ف : 5820384، عمّان
سوريا : شعاع الشام – ت : 2129582 – ف : 6662516، دمشق
الكويت : سيمز – ت : 5656911 – محمول : 7451511

للاستعلام أو الحصول على بيانات
مكاتبنا في الوطن العربي وحول العالم
الرجاء زيارة موقعنا :

www.edara.com

رقم الإيداع : 12822
ISSN: 1687-6695